

Summary (in Dutch)

Een liquid bulk terminal (LBT) is een terminal voor vloeibare stoffen. Hoofdtaken zijn het overslaan, opslaan en transformeren. Tijdens het ontwerpen van een LBT is het een uitdaging om de juiste balans te vinden tussen prestaties die voldoende zijn voor de klant en de investeringen. Om hierbij een hulpmiddel te hebben wil Tebodin weten hoe zij het service level van een LBT kunnen bepalen. Dit rapport zal dan ook onderzoeken wat van de beschikbare literatuur gebruikt kan worden en wat daarbij nog benodigd is om het service level van een LBT te definiëren. Hiervoor wordt het proces van de LBT geanalyseerd en service level gedefinieerd met behulp van systeemkunde. Service level kan gezien worden als prestatie vanuit klantperspectief. Dit onderwerp is in vier elementen gesplitst; methoden, categorieën, meten en presenteren. Voor elk element is beschikbare literatuur geanalyseerd om te kijken of dit bruikbaar is in het geval van de LBT.

De prestatie is gebaseerd op offers (wat de klant betaalt) en resultaat (wat de klant ontvangt). Voor een LBT is het wenselijk deze attributen objectief te meten; in eenheden die ook meetbaar zijn in het systeem. De meeste van de methoden uit de literatuur nemen niet beide attributen in beschouwing of meten niet objectief. Behalve de conjoint choice methode welke dan ook, onder voorwaarden, aangeraden wordt voor LBT service levels.

Prestatie is te meten in verschillende aspecten. Literatuur lost dit op door een set van categorieën te gebruiken en de prestaties per categorie te bepalen. De meeste van deze sets zijn niet bruikbaar voor objectief meten en alleen industrie specifieke sets blijken geschikt voor LBT service level. Daarom wordt aanbevolen om de meest complete, industrie specifieke, set te gebruiken als startpunt. Deze set moet namelijk nog steeds aangepast worden aan de karakteristieken van de LBT.

Het daadwerkelijk meten van service level brengt uitdagingen als; wie en hoe te vragen. Een schematisch model van de functies van de LBT kan gekoppeld worden aan de verschillende klanten. Hiermee kan bepaald worden welke functies voor welke klanten van belang zijn. De methode van vragen is veelal bepaald door de methode.

De presentatie van de resultaten word in de meeste studies wetenschappelijk gedaan. Dit geeft echter geen helder beeld van wat het resultaat betekend voor de LBT. Om deze rede is ook een concept omschreven om resultaten te presenteren verkregen met een methode die offers en resultaten meet.

Er is duidelijk nog niet veel literatuur beschikbaar in dit onderzoeksgebied, daarom zijn studies naar prestatiemeting vanuit klantperspectief, gebaseerd op objectieve offers en resultaten aanbevolen. Voor het specifieke geval van de LBT zijn op de gebieden van categorieën, klant groepen en presentatie van resultaten nog gaten in de literatuur.

De conclusie van het geheel is dat de meeste onderzoeken naar prestatie vanuit klantperspectief vaak gebaseerd is op business to consumer markten, wat vaak een rede is om metingen niet objectief te doen. Er zijn maar een aantal studies en methoden toepasbaar op LBTs, als deze aangevuld worden met de aanbevolen studies dan kan dit gebruikt worden voor het bepalen van LBT service levels.